

**Stichting De Stouwe**

Postbus 508  
7940 AM MEPPEL

**Algemeen telefoonnummer:  
(0522) 498 498**

E-mail: [destouwe@destouwe.nl](mailto:destouwe@destouwe.nl)  
Bezoekadres: Reestlaan 2, Meppel

**De Stouwe Thuis**

voor thuiszorg  
Telefoonnummer: (0522) 498 498  
(24 uur per dag bereikbaar)  
E-mail: [destouwethuis@destouwe.nl](mailto:destouwethuis@destouwe.nl)

**Woonzorgcentrum ABC**

Reestlaan 2, 7944 BB Meppel

**Woonzorgcentrum Irene**

Pr. Irenelaan 4, 7941 ES Meppel

**Woonzorgcentrum Reestoord**

Zuiderlaan 134, 7944 EJ Meppel

**Woonzorgcentrum Dunninghe**

Pr. Clauslaan 6, 7957 EA De Wijk

**Woonzorgcentrum Het Kerspel**

Ds. van Halsemastraat 12,  
7948 BK Nijeveen

**Woonzorgcentrum 't Vonder**

Molenbergh 1, 7961 AV Ruinerwold

**Verpleeghuis Kaailanden**

Heerengracht 21, 7941 JJ Meppel

**Clïënt Service Bureau (CSB)**

voor begeleiding en advisering m.b.t.  
onze voorzieningen en diensten  
Telefoonnummer: (0522) 498 492

**Maaltijdservice**

voor het aanvragen van maaltijden  
Telefoonnummer: (0522) 498 499  
(alleen tijdens kantooruren)

**De Stouwe Beheer**

voor aanleunwoningen  
Telefoonnummer: (0522) 498 498

# Klachten- regeling

The logo for De Stouwe features a stylized house icon composed of yellow and blue geometric shapes. To the right of the icon, the text 'De Stouwe' is written in a large, blue, sans-serif font. Below this, the text 'STICHTING VOOR ZORG- EN DIENSTVERLENING' is written in a smaller, yellow, sans-serif font, enclosed within a yellow rectangular box.

**De Stouwe**  
STICHTING VOOR ZORG- EN DIENSTVERLENING

## Klachten- regeling

### Inleiding

Tevreden cliënten zijn erg belangrijk voor ons. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent over onderdelen van onze zorg- en dienstverlening. Dit horen wij dan graag van u. Uw ervaringen kunnen voor ons een signaal zijn om zaken te verbeteren.

### Ontevreden en nu?

Als u ontevreden bent kunt u dat op verschillende manieren aangeven. Wij gaan er vanuit dat u altijd eerst probeert om uw onvrede bespreekbaar te maken met degene die hier volgens u direct verantwoordelijk voor is. Meestal kan deze persoon uw onvrede wegnemen. Lukt dit niet, dan kunt u terecht bij één van de hoofden, managers of bij de directeur/bestuurder. Zij zijn altijd bereid samen met u naar een oplossing te zoeken. Als dit ook niet tot een voor u acceptabele oplossing leidt, dan zijn er nog twee andere mogelijkheden.

### Vertrouwenspersoon

De eerste is de vertrouwenspersoon. Deze onafhankelijke vertrouwenspersoon kan een belangrijke schakel zijn in het oplossen van klachten. Hij kan bijvoorbeeld informatie verzamelen bij leidinggevenden, medewerkers of anderen. Dat gebeurt natuurlijk alleen als u daar geen bezwaar tegen heeft. Als u wilt kan de vertrouwenspersoon optreden als bemiddelaar tussen u en andere 'partijen'.



De vertrouwenspersoon kan u eventueel ook helpen bij het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon is niet in dienst van Stichting De Stouwe.

Op de prikboards van alle locaties kunt u lezen wie de vertrouwenspersoon is. Ook kan uw contactverzorgende u hier over informeren.

### Klachtencommissie

De tweede mogelijkheid waarop wij u willen attenderen is de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige commissie, die werkzaam is voor alle cliënten van Stichting De Stouwe.

De commissie werkt aan de hand van een landelijk reglement waarin is omschreven op welke wijze een klacht in behandeling wordt genomen. Ook staat aangegeven binnen welke termijn de klachtencommissie een advies uitbrengt over de oplossing van het probleem dat tot de klacht geleid heeft. Dit advies is voor Stichting De Stouwe zwaarwegend.

U kunt de klachtencommissie schriftelijk bereiken op het postadres van de Stouwe: Klachtencommissie Postbus 508 7940 AM Meppel

De klachtencommissie informeert u verder over de afhandeling van de klacht.

### Geschillencommissie

Als een klacht niet conform het klachtenreglement is afgehandeld, is de klacht een geschil geworden en valt deze onder de landelijke Geschillenregeling voor zorginstellingen.

Zowel u als de zorgaanbieder kunnen in dit geval het geschil melden bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Hier zijn wel bepaalde voorwaarden aan verbonden. Deze vindt u in de leveringsvoorwaarden die u bij uw zorgovereenkomst heeft ontvangen.

Een geschil kan zowel schriftelijk als digitaal ingediend worden.

De contactgegevens zijn:  
Geschillencommissie Zorginstellingen  
Borderwijklaan 46  
2509 LP DEN HAAG  
([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### Kosten

Het inschakelen van de Vertrouwenspersoon of de klachtencommissie brengt geen kosten met zich mee.

### Zorgvuldig

Als u een klacht indient, kunt u rekenen op een zorgvuldige behandeling. Met uw informatie wordt vertrouwelijk omgegaan en de privacy van u en andere betrokkenen wordt gerespecteerd. Alleen met uw toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen.

2011-07